

---

# Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan Pada PT Columbindo Perdana Palembang

**Kevin Yencik<sup>1</sup>, Yudistira Oktaviandi<sup>2</sup>, Rachmansyah<sup>3</sup>**

<sup>1,2</sup> Program Studi Sistem Informasi, STMIK Global Informatika MDP, Program Studi Teknik  
Komputer, AMIK MDP, Jl. Rajawali 14, Palembang, 0711-376-400  
e-mail: <sup>1</sup>[kevinynciksi@gmail.com](mailto:kevinynciksi@gmail.com), <sup>2</sup>[vian.for95@gmail.com](mailto:vian.for95@gmail.com), <sup>3</sup>[rachmansyah@mdp.ac.id](mailto:rachmansyah@mdp.ac.id)

## **Abstrak**

*Perkembangan dunia usaha yang semakin maju menyebabkan timbulnya persaingan yang semakin ketat. Salah satu cara untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaan adalah menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Karena dari hasil penelitian mempertahankan pelanggan yang sudah ada jauh lebih mudah dibandingkan dengan mendapatkan pelanggan baru. Persaingan bisnis yang sangat ketat akan sangat memerlukan langkah-langkah strategis untuk menghadapinya. PT. Columbindo Perdana merupakan perusahaan yang bergerak di bidang industri barang yang mana sedang menghadapi persaingan ketat dengan perusahaan lainnya. Oleh karena itu sangat penting untuk mengetahui dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cepat dan tepat. Kehadiran Customer Relationship Management (CRM) akan mampu untuk mengatasi masalah di atas karena tujuan CRM adalah untuk mendapatkan inti dari konsep pelanggan yang tidak jelas dan meletakkannya dalam kerangka aplikasi. Salah satu langkah yang juga dapat ditempuh untuk menghadapi masalah tersebut adalah dengan memanfaatkan teknologi dan konsep pemasaran yang ada yaitu dengan pemanfaatan CRM (Customer Relationship Managemet) berbasis web.*

**Kata kunci**— CRM, Website, Iterasi.

## **Abstract**

*The development of increasingly advanced business world led to increasingly fierce competition. One way to maintain the viability of the company is to maintain good relationships with customers. Because of the results of research retain existing customers is much easier than getting new customers. Business competition is very tight would require strategic steps to counter it. PT. Columbindo Perdana is a company engaged in the field of industrial goods which is facing tough competition with other companies. Therefore it is very important to know and meet the needs of customers quickly and accurately. The presence of Customer Relationship Management (CRM) will be able to solve the above problem because the purpose of CRM is to get the gist of the concept of customers that are not clear and put it in the application framework. One of the steps that can be taken to address these issues is to utilize technology and marketing concepts consists in the use of CRM (Customer Relationship Managemet).*

**Keywords**— CRM, Website, Iteration.

---

## 1. PENDAHULUAN

Pada saat ini dalam perkembangan teknologi informasi, maju dengan sangat pesat. Dengan pesatnya perusahaan yang bergerak di bidang teknologi informasi, memiliki dampak bagi kita, antara lain memberikan keuntungan bagi suatu perusahaan dengan membantu menyelesaikan berbagai pekerjaan dengan efektif.

Dalam menjalankan aktivitas bisnis, suatu perusahaan tidak dapat dinilai dari tingkat kerugian maupun keuntungan saja, namun dapat disertai berbagai data aktivitas bisnisnya. PT. Columbindo Perdana Palembang merupakan perusahaan yang bergerak di pendistribusian barang dimana proses kegiatan yang ada berkaitan dengan persediaan barang maupun transaksi pembelian serta penjualan.

Hal-hal yang sangat penting dalam menghadapi pelanggan, kita akan sangat membutuhkan layanan dan perhatian yang tinggi terhadap pelanggan. Pelayanan yang sangat berkualitas tentunya akan sangat membantu terhadap banyaknya kebutuhan pelanggan.

Sudah menjadi keharusan untuk menjalin hubungan yang sangat baik antara konsumen dan produsen dalam proses pelayanan. Pelanggan, merupakan aset yang sangat penting setiap perusahaan, oleh karena itu sangatlah penting untuk memberikan berbagai macam kepuasan pada pelanggan yang dinilai dapat mempertahankan pelanggan.

Agar mereka tetap bertahan di usaha ini, dalam persaingan, penjual harus tetap berusaha mencari peluang dengan cara memanfaatkan keunggulan yang tentunya hanya dimiliki oleh perusahaan. Salah satu cara yang dapat ditempuh oleh perusahaan adalah loyalitas. Dalam membangun loyalitas pelanggan, perlu memikirkan strategi bisnis apa yang tentunya akan dilakukan oleh bagian-bagian pemasaran perusahaan dengan istilah Customer Relationship Management (CRM).

Perpaduan antara konsep Customer Relationship Management dengan konsep pelayanan pelanggan terbaik, penelitian ini akan sangat berguna untuk membantu dalam menciptakan “Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan pada PT Columbindo Perdana Palembang”.

### **Rumusan Masalah**

Permasalahan yang dihadapi PT. Columbindo Perdana Palembang yaitu :

1. Kurangnya media komunikasi antara pelanggan dengan perusahaan.
2. Pelanggan memiliki kesulitan dalam memperoleh informasi mengenai produk baru dengan cepat.
3. Manajer kesulitan dalam mengetahui pelanggan yang tergolong paling sering melakukan transaksi.
4. Pelanggan kesulitan dalam mendapatkan informasi mengenai produk produk yang paling banyak terjual di PT Columbindo Perdana.

### **Tujuan dan Manfaat**

Adapun tujuan dari pelaksanaan skripsi ini antara lain :

1. Untuk merancang suatu sistem informasi manajemen hubungan pelanggan pada PT. Columbindo Perdana.
  2. Memudahkan interaksi antara pelanggan dengan perusahaan.
  3. Untuk menjangkau pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan tetap.
-

## Manfaat

1. Pelanggan dapat memperoleh informasi mengenai produk secara detail.
2. Memudahkan manajer dalam mengetahui pelanggan yang paling sering melakukan pembelian di PT Columbindo Perdana
3. Pelanggan dapat memperoleh informasi produk baru dengan cepat.
4. Pelanggan dapat mengetahui produk yang paling sering terjual di PT Columbindo Perdana.

## 2. METODE PENELITIAN

Metodologi Iterasi merupakan metodologi yang akan digunakan penulis dalam pelaksanaan skripsi ini. Metodologi iterasi ini merupakan metode yang dimana, setiap tahapan atau fase dapat dilaksanakan secara berulang-ulang sampai mendapatkan hasil yang diinginkan. Metode ini mempunyai beberapa fase pengembangan Rossa (2013, hal.38).

### 1. Fase Perencanaan

Hal yang pertama akan dilakukan adalah mendefinisikan masalah untuk menentukan sebuah ruang lingkup sistem yang akan dibangun serta melakukan pengumpulan data melalui observasi ataupun wawancara.

### 2. Fase Analisis

Pada tahap ini, seluruh kebutuhan aplikasi yang akan diperoleh harus bisa didapatkan, termasuk dalam setiap penggunaan aplikasi yang telah diharapkan pengguna. Informasi ini tentunya akan diperoleh melalui suatu proses diskusi dan wawancara. Informasi tersebut sangatlah perlu dianalisis untuk mendapatkan hasil dokumentasi yang efektif terhadap kebutuhan pengguna pada tahap selanjutnya.

### 3. Fase Perancangan

Dalam fase ini, sebelum penulisan program yang berupa perancangan antarmuka (*input* dan *output*), diperlukannya penerjemahan analisis kebutuhan ke dalam bentuk rancangan file atau basis data.

### 4. Fase Implementasi

Pada fase ini, hasil rancang di atas diubah menjadi bentuk yang dimengerti dalam bentuk bahasa pemrograman. Dengan dibuat rancangan dengan lebih rinci maka penulisan program akan dapat diproses dengan cepat.

### 5. Fase Pemeliharaan

Dukungan terhadap sistem harus terdiri dari berbagai macam aktivitas yang saling berhubungan agar dapat membantu setiap pengguna untuk dapat menghasilkan sistem yang layak dengan kebutuhan setiap pengguna.

Untuk mengidentifikasi masalah yang ada, perlu dilakukannya analisis permasalahan yang terjadi pada PT Columbindo Perdana Palembang. Analisis permasalahan dilakukan dengan menggunakan kerangka PIECES (*Performance, Information, Economics, Control, Efficiency, Services*). Adapun permasalahan yang ada dengan menggunakan kerangka PIECES ini adalah sebagai berikut :

#### 1. *Performance*

Kinerja adalah suatu kemampuan sistem dalam menyelesaikan tugas dengan cepat sehingga sasaran dapat segera tercapai. Kinerja diukur dengan jumlah produksi (*throughput*) dan waktu yang digunakan untuk menyesuaikan perpindahan pekerjaan (*respon time*).

#### 2. *Information*

Informasi merupakan hal penting karena dengan informasi tersebut pihak manajemen (*Marketing*) dan user dapat melakukan langkah selanjutnya. Apabila kemampuan sistem

informasi baik, maka user akan mendapatkan informasi yang akurat, tepat waktu dan relevan sesuai dengan yang diharapkan.

**3. *Economic***

Ekonomi adalah pemanfaatan biaya yang digunakan dari pemanfaatan informasi. Peningkatan terhadap kebutuhan ekonomis mempengaruhi pengendalian biaya dan peningkatan manfaat.

**4. *Control***

Analisis ini digunakan untuk membandingkan sistem yang dianalisis berdasarkan pada segi ketepatan waktu, kemudahan akses, dan ketelitian data yang diproses.

**5. *Eficiency***

Efisiensi berhubungan dengan bagaimana sumber tersebut dapat digunakan secara optimal. Operasi pada suatu perusahaan dikatakan efisien atau tidak biasanya didasarkan pada tugas dan tanggung jawab dalam melaksanakan kegiatan.

**6. *Service***

Peningkatan pelayanan memperlihatkan kategori yang beragam. Proyek yang dipilih merupakan peningkatan pelayanan yang lebih baik bagi manajemen (Marketing), user dan bagian lain yang merupakan symbol kualitas dari suatu sistem informasi.

Pemanfaatan SI/TI dilakukan untuk memperoleh gambar yang utuh mengenai kondisi infrastruktur SI/TI yang ada di PT.Columbindo Palembang. Infrastruktur SI/TI adalah segala fasilitas fisik, layanan dan manajemen yang mendukung semua sumber daya pada perusahaan. Pemanfaatan SI/TI di PT.Columbindo Palembang meliputi beberapa unsur yaitu :

**1. Perangkat Keras**

Perangkat keras yang ada di PT.Columbindo Palembang digunakan untuk mencatat data dan mencetak daftar barang baru menggunakan PC dan sebuah printer.

**2. Perangkat Lunak**

Aplikasi yang digunakan oleh PT.Columbindo Palembang untuk membuat daftar barang adalah Microsoft Word dan Microsoft Excel.

**3. Jaringan dan Komunikasi**

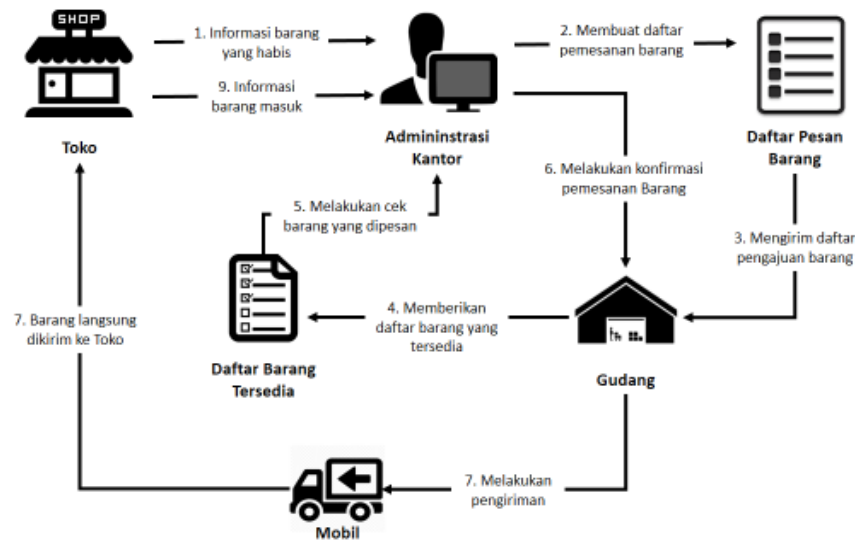
Saat ini PT.Columbindo Palembang telah menggunakan wifi untuk komunikasi data

**Prosedur Sistem Berjalan**

**Prosedur Proses Pemesanan**

Toko menginformasikan barang yang persediaannya telah kosong atau habis kepada bagian admin kantor agar admin kantor dapat membuat daftar barang yang diinformasikan untuk dibuatnya daftar pemesanan barang dan dajukan kepada gudang untuk dilakukan pemesanan barang, lalu gudang mengecek daftar pesanan barang dan diangkut menggunakan mobil agar dapat dikirim ke toko. Apabila barang sudah tiba di toko, admin kantor dapat menerima informasi barang masuk lalu admin kantor melakukan cek barang yang sudah masuk kepada toko. Adapun prosedur proses pemesanan dapat dilihat pada Gambar 1.

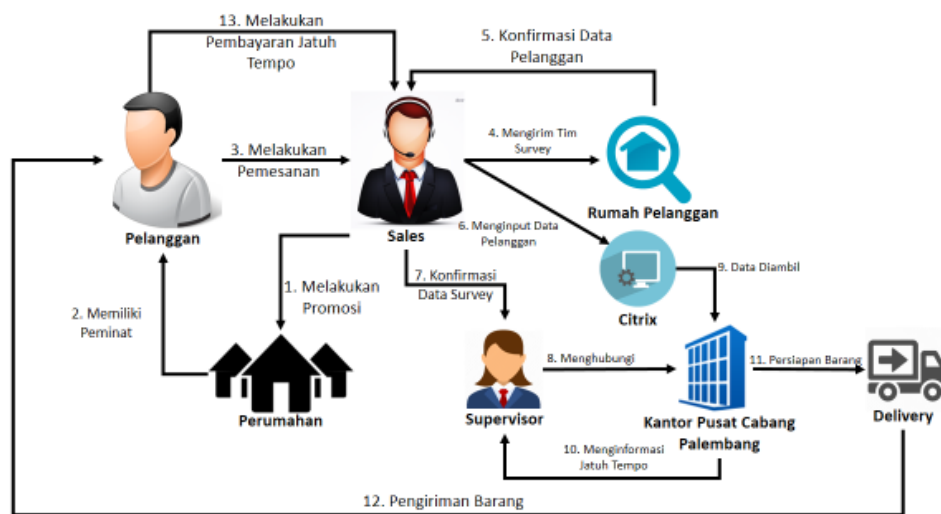
---



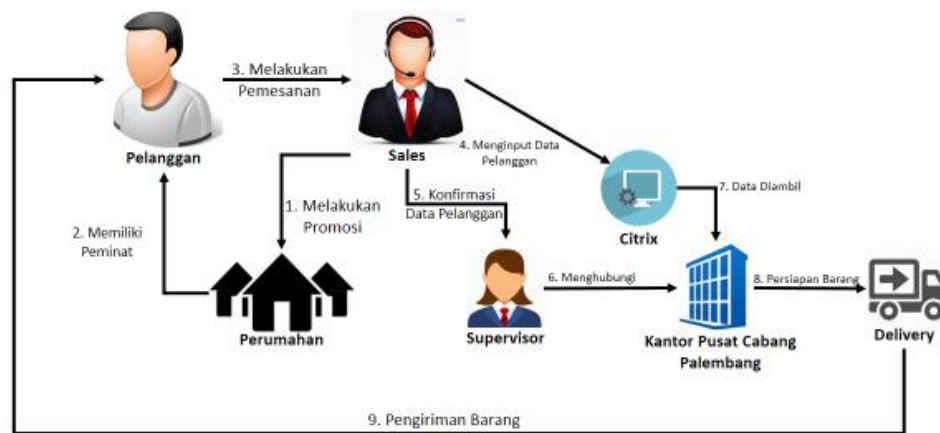
Gambar 1 Rich Picture Prosedur Proses Pemesanan

### Prosedur Proses Penjualan

Toko mempersiapkan brosur barang apa saja yang akan dijual sehingga pelanggan dapat melihat contoh barang yang akan dijual, sales melakukan penyebaran brosur ke perumahan, lalu pelanggan menentukan pilihan pembayaran cash atau kredit apabila pelanggan memilih dengan pembayaran cash maka barang beserta kwitansi cash diberikan kepada pelanggan, apabila pelanggan memilih dengan membayar secara kredit maka sales akan meminta pelanggan mengisi data perlengkapan yang diperlukan untuk data kredit barang, lalu sales membuat laporan penjualan yang akan diberikan kepada supervisor dan supervisor memberikan data pelanggan yang memilih kredit kepada pusat untuk dilakukan penagihan, setelah dilakukannya penagihan bulanan oleh pusat maka pusat akan memberikan laporan penagihan kepada supervisor untuk dijadikan arsip. Adapun prosedur proses pemesanan dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 2 Rich Picture Prosedur Proses Penjualan Kredit



Gambar 3 Rich Picture Prosedur Proses Penjualan Tunai

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun permasalahan yang ada dengan menggunakan kerangka PIECES yaitu :

**1. Kinerja (Performance)**

Penyampaian informasi mengenai produk secara detail hanya dapat diketahui pelanggan apabila pelanggan tersebut langsung datang ke perusahaan.

**2. Informasi (Information)**

Terkadang terjadi kesalah pahaman antara sales dan pelanggan mengenai persediaan produk yang masih ada.

**3. Ekonomi (Economy)**

Perusahaan harus mengeluarkan biaya cetak brosur setiap terjadinya perubahan harga dan adanya produk-produk baru yang ditambahkan ke dalam brosur.

**4. Keamanan (Control)**

Kurangnya tingkat keamanan data-data lengkap pelanggan yang disimpan dalam bentuk dokumen arsip yang sewaktu-waktu dapat hilang atau dilihat oleh orang yang tidak berwenang.

**5. Efisiensi (Efficiency)**

Banyaknya arsip data pelanggan yang pernah melakukan transaksi, membuat bagian admin perusahaan membutuhkan waktu yang lama dalam mencari informasi mengenai data pelanggan yang paling sering melakukan transaksi.

**6. Pelayanan (Service)**

Belum adanya fitur bagi pelanggan dalam mendapatkan informasi mengenai produk-produk yang paling sering terjual di perusahaan.

Berdasarkan dari hasil identifikasi masalah-masalah di atas, maka pada tahap berikutnya penulis melakukan analisis terhadap permasalahan tersebut dengan menggunakan tabel analisis sebab akibat yang dapat dilihat pada tabel 1.

**Tabel 1 Matriks Sebab Akibat**

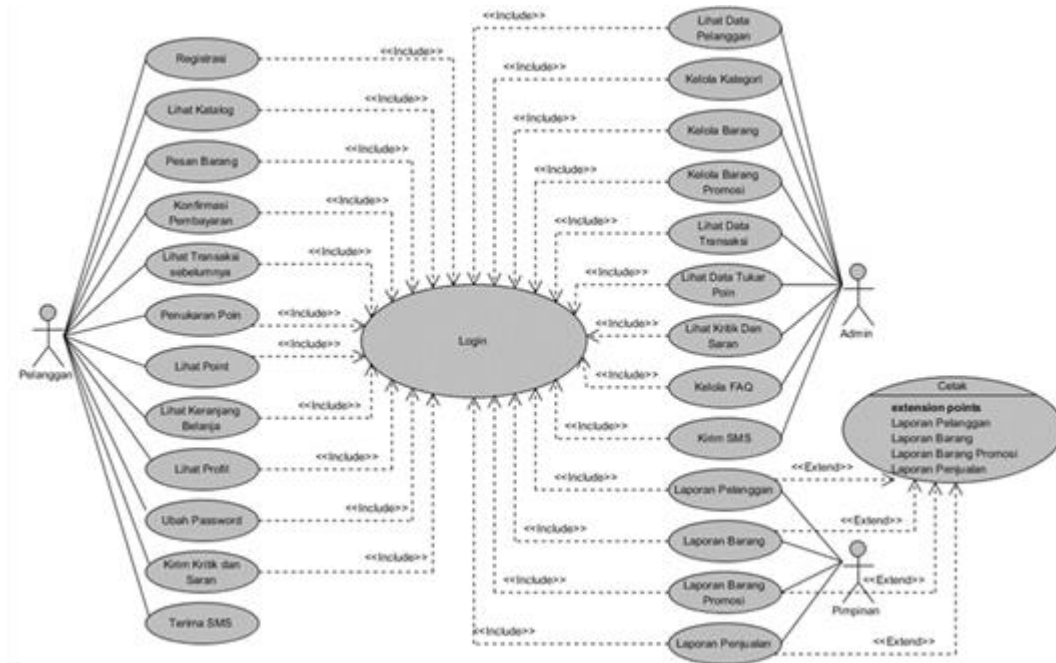
No	Analisis Sebab Akibat		Tujuan Perbaikan Sistem	
	Masalah	Sebab dan Akibat	Tujuan Sistem	Batasan Sistem
1.	Penyampaian informasi mengenai produk secara detail hanya dapat diketahui pelanggan	<b>Sebab :</b> Kurangnya media komunikasi antara pelanggan dan perusahaan.	Membuat website dengan dilengkapi fitur yang dapat berguna sebagai	Website memiliki fitur chatting sebagai media

	apabila pelanggan tersebut langsung datang ke perusahaan.	<b>Akibat :</b> Pelanggan kesulitan dalam mengetahui informasi produk yang diinginkan secara detail.	media informasi bagi pelanggan dalam mengetahui produk yang diinginkan secara detail.	komunikasi antara perusahaan dan pelanggan.
2.	Terkadang terjadi kesalah pahaman antara sales dan pelanggan mengenai persediaan produk yang masih ada.	<b>Sebab:</b> Perusahaan memiliki sales yang dianggap bisa memberikan informasi mengenai detail produk yang ada. <b>Akibat :</b> Informasi dari sales yang diberikan pada pelanggan belum tentu benar dan sesuai dengan yang ada di lapangan.	Membuat website yang menampilkan ketersediaan produk yang ingin dibeli oleh pelanggan.	Menampilkan stok produk yang masih tersisa.
3.	Perusahaan harus mengeluarkan biaya cetak brosur setiap terjadinya perubahan harga dan adanya produk-produk baru yang ditambahkan ke dalam brosur.	<b>Sebab :</b> Adanya produk baru dengan harga berbeda yang muncul setiap bulan. <b>Akibat :</b> Perusahaan harus membuat brosur baru berdasarkan produk yang ada saat ini.	Membuat website yang dapat menampilkan setiap produk baru dengan harga tertentu sesuai data yang ada di perusahaan.	Website hanya menampilkan iklan produk baru dan untuk produk lama hanya terjadi perubahan harga.
4.	Kurangnya tingkat keamanan data-data lengkap pelanggan yang disimpan dalam bentuk dokumen arsip yang sewaktu-waktu dapat hilang atau dilihat oleh orang yang tidak berwenang.	<b>Sebab :</b> Kurangnya keamanan dalam penjagaan data-data pelanggan secara lengkap pada sistem yang berjalan sekarang. <b>Akibat :</b> Orang yang tidak berwenang dapat melihat dan mengubah data.	Memberikan pengamanan pada sistem yang dibangun sehingga keamanan data terjamin.	Sistem dikembangkan dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL untuk database nya.

5.	Banyaknya arsip data pelanggan yang pernah melakukan transaksi , membuat bagian admin perusahaan membutuhkan waktu yang lama dalam mencari informasi mengenai data pelanggan yang paling sering melakukan transaksi.	<b>Sebab:</b> Belum adanya proses kinerja dari perusahaan dalam memperhatikan pelanggan yang paling sering melakukan transaksi melainkan yang ada hanya data pelanggannya saja. <b>Akibat :</b> Manajer kesulitan dalam mengetahui pelanggan yang paling sering melakukan transaksi.	Agar manajer perusahaan dapat mengetahui pelanggan yang paling sering melakukan transaksi sehingga perusahaan dapat memberikan reward tambahan kepada pelanggan tersebut.	Website memiliki fitur penukaran poin yang berguna dalam mengetahui pelanggan mana yang paling sering melakukan transaksi.
6.	Belum adanya fitur bagi pelanggan dalam mendapatkan informasi mengenai produk-produk yang paling sering terjual di perusahaan.	<b>Sebab :</b> Perusahaan memiliki sales yang dianggap bisa memberikan informasi mengenai produk yang paling sering terjual. <b>Akibat :</b> Informasi dari sales yang diberikan pada pelanggan belum tentu benar dan sesuai dengan yang ada di lapangan.	Memberikan layanan bagi pelanggan untuk dapat mengetahui informasi mengenai produk-produk yang paling sering terjual di perusahaan.	Sistem menampilkan jumlah rating pada setiap produk yang ada.

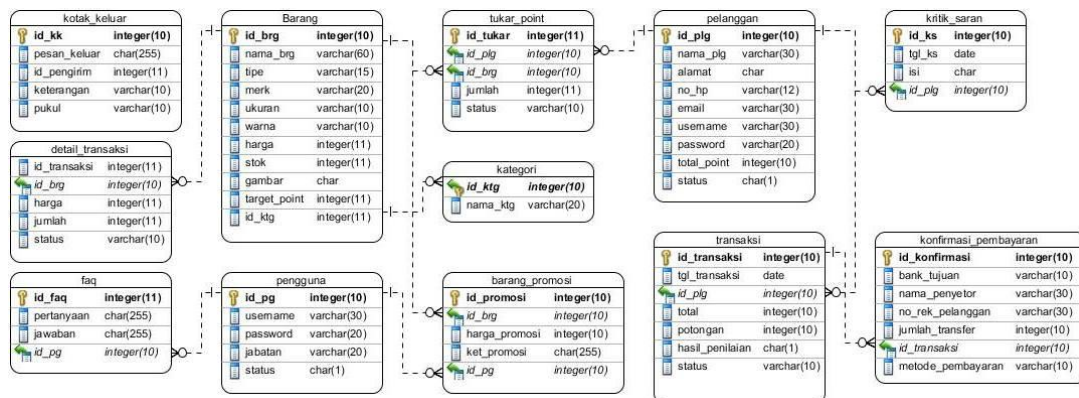
Untuk menganalisis kebutuhan sistem, penulis menggunakan alat bantu yaitu *use case*. Tujuan pembuatan *use case* adalah untuk mendapatkan model yang mengkomunikasikan apa yang perlu diperlukan dari perspektif pengguna, tetapi bebas dari detail fisik tentang bagaimana sistem akan dibangun dan diimplementasikan.





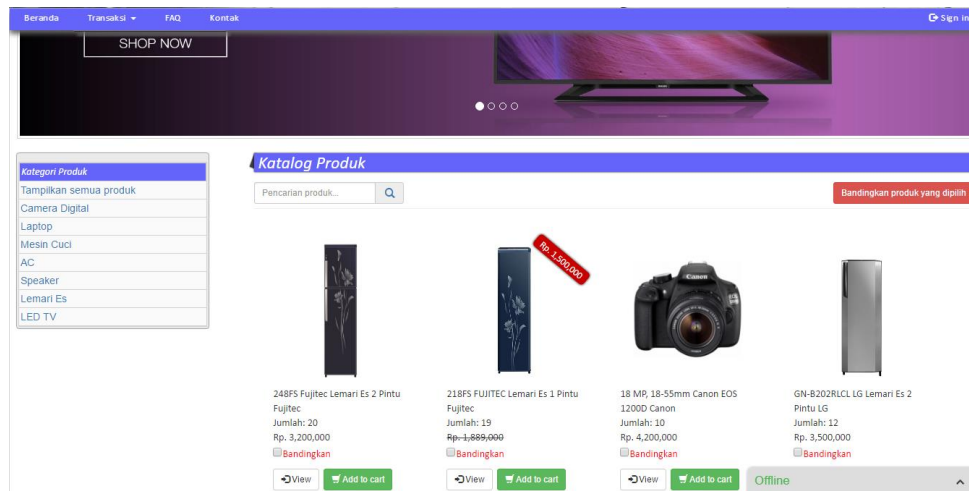
Gambar 4 Diagram Use Case

Rancangan data dilakukan untuk menemukan, mendefinisikan, dan memodelkan karakteristik dan proses data yang dapat dibuat menjadi basis data sistem.

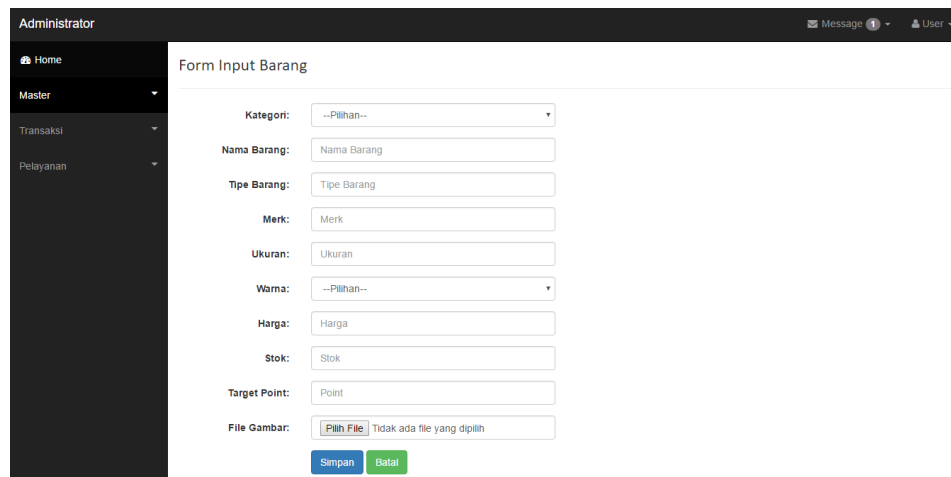


Gambar 5 Entity Relationship Diagram

Rancangan antarmuka dilakukan untuk memberikan menggambarkan tampilan dari program sistem serta sebagai usaha untuk merancang antarmuka yang baik bagi perangkat lunak sistem



Gambar 6 Rancangan Antarmuka Menu Utama



Gambar 7 Rancangan Antarmuka Menu Administrator

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan data hasil analisis serta pembahasan dari bab IV, maka penulis dapat menarik kesimpulan berikut :

1. Mempermudah interaksi antara perusahaan dengan pelanggan terhadap sistem yang diterapkan.
2. Dengan menerapkannya fitur-fitur dari E-CRM diantaranya: katalog penjualan, layanan live chat, kritik saran, FAQ, serta poin pelanggan yang tentunya dapat meningkatkan minat dan layanan terhadap pelanggan.
3. Laporan terhadap pelanggan, laporan terhadap barang , laporan terhadap barang promosi dan laporan terhadap penjualan dapat diberikan secara ringkas dengan waktu yang sangat memadai.
4. Sistem ini tentunya dapat menjangkau pelanggan baru serta dapat mempertahankan pelanggan tetap.

## 5. SARAN

Berdasarkan hasil laporan yang kami buat, ada beberapa saran yang dapat membantu pengembangan sistem. Adapun saran yang diajukan yaitu:

1. Perlunya dilakukan perawatan secara berkala (maintenance) terhadap peralatan komputer yang digunakan serta software dan perangkat elektronik pendukung lainnya, agar menghindari terjadinya kerusakan pada aplikasi tersebut.
2. Sistem ini perlu dikembangkan dengan aplikasi mobile yang saling terintegrasi dengan website, sehingga setiap pelanggan dapat melakukan transaksi melalui perangkat mobile dengan lebih simpel.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Johannes Petrus, S.Kom, M.T.I., CFP®, selaku Ketua STMIK GI MDP yang telah memberikan kesempatan untuk pelaksanaan kerja praktik ini.
2. Ibu Desy Iba Ricoida, S.T., M.T.I., selaku Pembantu Ketua I STMIK GI MDP.
3. Ibu Yulistia S.Kom., M.T.I., selaku Pembantu Ketua II STMIK GI MDP
4. Bapak Antonius Wahyu S, S.Kom., M.T.I., selaku Pembantu Ketua III STMIK GI MDP
5. Ibu Mardiani, S.Si., M.T.I., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan kesempatan dan persetujuan untuk pelaksanaan kerja praktik ini.
6. Bapak Rachmansyah, M.Kom selaku pembimbing dalam membimbing kami untuk menyelesaikan skripsi ini dan telah memberikan ide, pengarahan, bimbingan dan motivasi untuk kami.
7. Ibu Eka Damayanti, selaku Supervisor PT Columbindo Perdana yang telah banyak memberikan kami bimbingan.
8. Orang tua penulis yang telah memberi bantuan dan dukungan moril serta material.
9. Serta teman-teman yang telah banyak membantu dalam penyelesaian laporan ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1]A.S. Rosa dan M. Shalahuddin 2013,Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek, Informatika, Bandung.